

Contour 2 Troubleshooting Tips & FAQs



APP: Cox Connect for 24/7
support and helpful videos



WEB: Cox.com/support
Cox.com/learn



CHAT: text an agent at 54512 or
live chat on Cox.com/chat



CALL: 1-888-556-1193



Learn about your Contour

- Your **Welcome Guide** walks you through how to use your Contour. We suggest keeping it handy for easy reference.
- For tutorials, check out the **Help screen** on your Contour guide by pressing the "A" button on your Voice remote.
- Check out Cox.com/learn for information on getting the most out of your service.



Did you know

- **On DemandSM**: lets you watch movies and your favorite shows on your schedule. See the Welcome Guide for details.
- **Channel Lineup**: view your channels at Cox.com → Products → TV Channel Lineup. Bookmark this or print it for easy reference.
- **Cable Splitter**: installing a Contour and Modem from the same cable outlet requires a splitter. Visit our retail store to pick one up.



Frequently asked questions

Why am I receiving a "No Input" message on my TV and not seeing a picture?

The input/source on your TV might not be set up correctly. Not to worry, there's a quick fix. Just press the "input" or "source" button on your TV remote until you select the HDMI connection that matches the port your HDMI cable is plugged into on your TV.

I'm having trouble reading the guide...can I make the text larger?

Yes, there's an option to change the text size in the settings that come with your Contour box. Using your Voice remote, press the "B" button and follow these steps: Enhanced Text Readability → press "OK" → toggle the setting on/off by pressing "OK" or "Cancel" to keep it as is. When it's turned on, the Contour Guide will display four rows of guide listings, making the font larger.

Why isn't my Voice remote changing the volume on my TV?

It could be a couple of things. First, check that the input/source on your TV is set up correctly. If that doesn't solve it, you may need to set up your remote again: press the "A" button on your Voice remote → Remote Setup → follow the steps on-screen. For more help programming and troubleshooting your remote, visit Cox.com/remote-help.

Why isn't my Contour box working?

A quick reboot might fix it – just unplug the power cord from the wall, wait about 20 seconds, then plug it back in. It may take up to 10 minutes to fully reset. You can also try connecting your Contour box to other cable outlets in your home. Your box needs to be connected to an active cable outlet to work. If that doesn't help, let us know.

Can I pair my remote after installation?

Sure, press the "A" button on your Voice remote and select "Remote Setup", then Contour will walk you through the process.




Contour 2

Tips para la solución de problemas y preguntas frecuentes

 **APP: Cox Connect para soporte 24/7 y videos de ayuda**

 **WEB: Cox.com/support**
Cox.com/learn

 **CHAT: envía un mensaje de texto a un asesor al 54512 o chatea en vivo en Cox.com/chat**

 **LLAMA: 1-888-556-1193**

Conoce más de tu Contour

- Tu **Welcome Guide (Guía de Bienvenida)** te explica cómo utilizar tu Contour. Te sugerimos tenerla a mano para consultarla fácilmente.
- Para acceder a los tutoriales, consulta la **Help screen (pantalla de ayuda)** en tu guía de Contour, presionando el botón "A" en tu control remoto por voz.
- Visita **Cox.com/learn** para obtener información sobre cómo aprovechar al máximo tu servicio.

Sabías que

- **On DemandSM**: Te permite ver películas gratis y tus programas favoritos. Consulta la Welcome Guide (Guía de Bienvenida) para más detalles.
- **Programación de canales**: Encuentra la programación de tus canales en Cox.com → Products (Productos) → TV Channel Lineup (Listado de Canales de TV). Marca esta página o imprímela para consultarla fácilmente.
- **Separador de cable**: Si instalas Contour y un módem desde la misma salida de cable, se necesita un separador. Visita tu tienda más cercana para adquirir uno.

Preguntas Frecuentes

¿Por qué recibo un mensaje de "No Input", (no hay entrada) en mi TV y no veo ninguna imagen?

Es posible que el *input/source*, (entrada/fuente) de tu TV no esté configurada correctamente. No te preocupes, hay un arreglo rápido. Simplemente presiona el botón "*input*" (entrada) o "*source*", (fuente) en el control remoto de tu TV hasta que seleccione la conexión HDMI, que coincida con el puerto al que está conectado el cable HDMI en tu TV.

Tengo problemas para leer la guía... ¿Puedo agrandar el texto?

Sí, puedes. Hay una opción para cambiar el tamaño del texto en la configuración que viene con tu caja de Contour. Con el control remoto por voz, presiona el botón "B" y sigue estos pasos: *Enhanced Text Readability* (Mejorar la lectura del texto) → presiona "OK" → activa/desactiva la configuración presionando "OK" o "Cancel" (cancelar) para mantenerla como está. Cuando esté activada, la Guía de Contour mostrará cuatro listas de guías, haciendo que el texto sea más grande.

¿Por qué mi control remoto por voz no cambia el volumen de mi TV?

Podrían ser un par de cosas. Primero, verifica que el *input/source* (entrada/fuente) en tu TV esté configurada correctamente. Si eso no lo soluciona es posible que debas volver a configurarlo: presiona el botón "A" en tu control remoto por voz → *Remote Setup* (configuración remota) → sigue los pasos en la pantalla. Para obtener más ayuda sobre la programación y solución de problemas del control remoto, visita Cox.com/remote-help.

¿Por qué mi caja de Contour no funciona?

Un reinicio rápido puede arreglarlo. Simplemente desenchufa el cable de corriente de la pared, espera unos 10 segundos y luego vuelve a enchufarlo. Puede tardar hasta 10 minutos en reiniciarse por completo. También puedes intentar enchufar tu caja de Contour a otra toma de corriente en tu hogar. Tu caja necesita estar conectada a una toma de corriente activa para funcionar. Si eso no ayuda, ponte en contacto con nosotros.

¿Puedo configurar mi control remoto después de la instalación?

Claro, simplemente presiona el botón "A" en tu control remoto por voz y selecciona "*Remote Setup*", (Configuración remota), luego Contour te guiará a través del proceso.